Presseinformation

22. Februar 2017

Jahresbilanz 2016 und Ausblick 2017 der Verbraucherschlichtung

LH-Stv. Renner: „78.765 Euro für NÖ Konsumenten erschlichtet"

Im Rahmen einer Pressekonferenz in St. Pölten informierte Landeshauptmann-Stellvertreterin Mag. Karin Renner heute, Mittwoch, gemeinsam mit Obmann Dr. Hermann Germ und Geschäftsführer Mag. Simon Eder über die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, zog Bilanz über 2016 und gab einen Ausblick für 2017.

Seitens des Landes Niederösterreich habe man sich im Frühjahr 2016 dazu entschlossen, der Verbraucherschlichtung beizutreten, führte Landeshauptmann-Stellvertreterin Renner aus, dass man damit den Konsumenten unter die Arme greifen wolle. Mit der Verbraucherschlichtung könne „unbürokratisch ins Geschäft gekommen werden", betonte Renner, dass die Schlichtungsstelle bei Streitigkeiten mit Unternehmen neutral unterstütze, Probleme zu lösen. Dadurch könne der oft teure Gerichtsweg vermieden werden. „Die Schlichtungsstelle ist für verschiedene Bereiche zuständig. Dazu zählen Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten, Reiseprobleme, Streitigkeiten mit Handwerkern, Probleme bei Fremdwährungskrediten und Versicherungen oder Kündigungen von Abos und Mitgliedschaften", so Renner.

Beschwerden könne man online, per Post oder e-mail einbringen. Für den Konsumenten würden keine zusätzlichen Kosten, lediglich die eigenen Kosten, die durch das Schlichtungsverfahren entstehen, wie Kosten für ein Telefonat oder Reisekosten, müssten vom Konsumenten getragen werden, so Renner. Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens sehe so aus, dass der Schlichtungsantrag zuerst an das Unternehmen weitergeleitet werde, dieses könne den Lösungsvorschlag des Konsumenten annehmen oder ablehnen und eine Stellungnahme samt Gegenvorschlag abgeben. Der Gegenvorschlag könne vom Kunden angenommen oder abgelehnt werden. Wenn es dabei zu keiner Lösung komme, vermittle die Verbraucherschlichtung weiter, als letzte Möglichkeit könne eine Schlichtungsverhandlung durchgeführt werden, bei der Schlichtungsstelle, Konsument und Unternehmen an einem Tisch sitzen.

„2016 wurden insgesamt in Niederösterreich 95 Fälle abgehandelt", informierte die Landeshauptmann-Stellvertreterin, dass der österreichweite Wert bei 468 liege. In 39 Fällen sei es zu einer Einigung gekommen, in 21 zu keiner, in 17 Fällen hätten

Amt der Niederösterreichischen Landesregierung
Landesamtsdirektion/Öffentlichkeitsarbeit
www.noe.gv.at/presse

Anita Quixtner, BA
Tel: 0 27 42/90 05 -12 16 3
E-Mail: presse@noel.gv.at

Presseinformation

die Unternehmen die Teilnahme abgelehnt, sieben Fälle habe die Verbraucherschlichtung aufgrund der Zuständigkeit abgelehnt. „Die Teilnahmequote ist sehr hoch", betonte Renner, dass diese bei 77,9 Prozent liege - das entspreche der dritthöchsten Teilnahme hinter Salzburg und Tirol. „Für die niederösterreichischen Konsumenten konnten 78.765 Euro erschlichtet werden", führte Renner aus, dass der Wert österreichweit bei 328.309 Euro liege.

Zur besseren Erreichbarkeit werden Termine für regionale Sprechstunden koordiniert. Man lade außerdem alle Unternehmen ein, der Schlichtungsstelle beizutreten. Ein weiteres Ziel sei, dass Zahlungen, wenn eine Schlichtung aktiv sei, gehemmt werden, so die Landeshauptmann-Stellvertreterin.

„Wir bestehen seit 9. Jänner 2016. Sinn der Schlichtungsstelle ist es, dem einzelnen Konsumenten zu seinem Recht zu verhelfen", so Obmann Germ. Man habe im abgelaufenen Jahr österreichweit hunderte von Fällen bearbeitet, „in denen sich Menschen an uns gewendet haben und denen wir geholfen haben", so Germ. Ein Großteil der Unternehmen beteilige sich an den Verfahren und in mehr als der Hälfte der Fälle könne man eine Lösung anbieten. Ziel sei es, die Verbraucherschlichtung bei den Konsumenten bekannt zu machen, denn es gebe „sehr viele, die ihr Geld liegen lassen, weil sie glauben, ihre Situation ist aussichtslos".

Geschäftsführer Eder bedankte sich bei Landeshauptmann-Stellvertreterin Renner, dass die Einrichtung seit Beginn an vom Land Niederösterreich unterstützt werde. „Die Konsumenten kommen zu uns, schildern uns den Sachverhalt und sagen uns, welche Lösung sie wollen", führte Eder aus, dass man versuche, mit den Unternehmen eine Einigung zu erzielen. Als letzte Möglichkeit gebe es die Schlichtungsverhandlung, bei der man sich mit beiden Teilen an einen Tisch setze. Die Einigungsquote sei mit 65 Prozent sehr hoch. „Wir arbeiten an einer Steigerung unserer Fallzahlen", informierte Eder, dass man mit den Unternehmen weitere Teilnahmevereinbarungen abschließen und den Bekanntheitsgrad der Verbraucherschlichtung durch Werbung erhöhen wolle.

Nähere Informationen: Landtagsklub der SP NÖ, Pressereferentin Anton Feilinger, Telefon 02742/9005-15933, e-mail anton.feilinger@spoe.at, Schlichtung für Verbrauchergeschäfte, Geschäftsführer Mag. Simon Eder, Telefon 01/890 63 11-22, e-mail office@verbraucherschlichtung.at, http://www.verbraucherschlichtung.at/.